

УДК 658.56

Vovk M. V.,

mirkavovk21@gmail.com, ORCID ID: 0000-0001-6156-8298,

Researcher ID I-5936-2017

к.е.н., доц., доцент кафедри менеджменту, Львівський національний університет ветеринарної медицини та біотехнологій імені С. З. Гжицького, м. Львів

УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПРОДУКЦІЇ В СИСТЕМІ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНОСТІ ПІДПРИЄМСТВА

***Анотація.** У даній публікації висвітлено найважливіші питання функціонування системи управління якістю на підприємстві. Проаналізовано вплив системи управління якістю продукції на її конкурентоспроможність. Досліджено розвиток системи управління якістю продукції, а також обґрунтовано принципи формування та функціонування систем якості, які впливають на конкурентоспроможність самого підприємства. Доведено, що в системі широкомасштабної глобалізації зміцнення конкурентоспроможності набуває надзвичайно важливого значення, адже не завжди керівники підприємств здатні швидко адаптуватися до сучасних мінливих умов бізнес-середовища, що становить велику загрозу подальшому ефективному функціонуванню підприємства. Для цього проаналізовано сучасні концепції управління якістю, основні принципи системи управління якістю, а також зовнішні і внутрішні чинники, які впливають на якість продукції. Обґрунтовано, що першочергове завдання, яке постає перед керівництвом підприємства, - це розробка заходів щодо впровадження на практиці сертифікованої системи якості. Це забезпечить вищий рівень довіри у споживачів і партнерів у порівнянні з іншими підприємствами, тим самим зміцнивши його конкурентні позиції на ринку. Також показано, які переваги вітчизняним підприємствам дає дане впровадження на практиці. Запропоновано основні напрями покращення управління якістю продукції на підприємствах через імплементацію системи управління якістю, яка відповідає стандартам ISO, та вико-ристання в практиці вітчизняних підприємств інтегрованих систем управління якістю. Це, в свою чергу, зміцнить конкурентні переваги підприємства через застосування системного і процесного підходів до управління підприємством, залучення інвестицій в інтелектуальний капітал, забезпечить підприємству високу ринкову позицію, а отже і сприятиме розвитку регіонів, де такі підприємства розташовані.*

Ключові слова: *якість, конкурентоспроможність, сертифікація, управління якістю продукції, інтегрована система управління якістю.*

Vovk M. V.,

mirkavovk21@gmail.com, ORCID ID:0000-0001-6156-8298,

Researcher ID I-5936-2017,

Ph.D., Associate Professor, Associate Professor of the Department of Management, Stepan Gzhytskyi National University of Veterinary Medicine and Biotechnologies, Lviv

PRODUCT QUALITY MANAGEMENT IN THE COMPANY'S COMPETITIVENESS SYSTEM

***Abstract.** This publication highlights the most important issues of the enterprise quality management system. The influence of the product quality management system on its competitiveness was analyzed. The development of the product quality management system was studied, as well as the principles of formation and functioning of quality systems that affect the competitiveness of the enterprise were substantiated. It is proved that competitiveness strengthening is extremely important in the system of large-scale globalization because business leaders are not always able to adapt quickly to modern changing conditions of the business environment, which poses a great threat to further effective operation of the enterprise. To do this, modern concepts of quality management, the basic principles of the quality management system, as well as external and internal factors that affect product quality were analyzed. It is substantiated that the primary task facing the company's management is to develop measures for the implementation of a certified quality system. This will ensure a higher level of trust among consumers and partners compared to other companies, thereby strengthening its competitive position in the market. It also shows what advantages this implementation provides to domestic enterprises in practice. The main directions of improving product quality management at enterprises through the implementation of a quality management system that meets ISO standards and the use of integrated quality management systems in the practice of domestic enterprises were proposed. This in turn will strengthen the competitive*

advantages of the enterprise through the application of systemic and process approaches to enterprise management, attracting investment in intellectual capital, provide the companies with a better market position, and thus contribute to the development of regions where such companies are located.

Keywords: quality, competitiveness, certification, product quality management, integrated quality management system.

JEL Classification: L15

DOI: <https://doi.org/10.36477/2522-1205-2021-63-08>

Постановка проблеми. Впровадження сучасних систем управління якістю на вітчизняних підприємствах все частіше стає основним інструментом підвищення якості товарів та послуг, що надаються. “Саме висока якість продукції визначає конкурентні переваги підприємства, а економія матеріальних, трудових та інших ресурсів за рахунок використання високоякісної продукції досягається на всіх фазах суспільного відтворення і може забезпечити значний економічний ефект” [1, с. 38]. В свою чергу, ефективні системи контролю якості підвищують здатність виявляти та задовольняти потенційні потреби споживачів. Задоволення потреб споживачів є тією рушійною силою, що призводить до швидкої появи на ринку нових продуктів, товарів, послуг та технологій. Тому якість стала однією з головних переваг розвитку підприємств та конкуренції між ними.

У стандарті ISO 8420 зазначено, що “якість – це сукупність характеристик об’єкта, що належать до його здатності задовольняти встановлені і передбачувані потреби” [2]. Як зазначає Уткіна Ю. М., “більшість трактувань поняття “якість” відображає ступінь корисності продукції, сукупність її властивостей, що визначає здатність виконувати властиві функції чи задовольняти вимоги споживачів” [3, с. 64]. У “Довіднику товарознавця. Продовольчі товари” якість продукції трактується як “сукупність властивостей, які відображають безпеку, новизну, довговічність, надійність, економічність, ергономічність, естетичність, екологічність продукції тощо, які надають їй здатності задовольняти вимоги споживача відповідно до її призначення” [4, с. 34].

У сучасному економічному мисленні споживач не повинен вибирати між якістю та ціною. А для підприємства виробництво якісної продукції - це не тільки збільшення прибутковості, а й основна конкурентна перевага на ринку. Беручи до уваги ринкові закони, всебічне впровадження системи контролю якості є основним елементом виживання. “У Європейському Союзі в багатьох галузях важко навіть увяйти собі роботу підприємств без відповідної сертифікації продукції. Адже ринкова економіка ставить підприємства в досить жорсткі умови конкурентної боротьби, де виживають ті, у кого продукція за якісними характеристиками переважає продукцію конкурентів. Інтеграція України в європейське співтовариство обумовлює формування дієвої політики щодо забезпечення якості продукції на підприємствах стосовно

впровадження сучасних методів управління якістю, визнаних у Європі та в світі” [5, с. 14].

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Основні положення та питання впровадження системи управління якістю продукції були розглянуті в працях багатьох зарубіжних та вітчизняних вчених: А. Фейгенбаума, Е. Демінга, К. Ісікави, Дж. Харрінгтона, Ю. Адлера, А. Глічева, П. Гудзя, та інших. У нинішніх жорстких умовах загострення ринкової конкуренції та підвищення вимог самих споживачів та клієнтів до якості продукції та послуг виникає нагальна потреба аналізу питань щодо впровадження та функціонування системи управління якістю на підприємствах. Це питання є актуальним і потребує ґрунтовних досліджень.

Постановка завдання. Висвітлення основних аспектів впровадження та функціонування системи управління якістю на підприємстві. Виявлення впливу системи управління якістю продукції на її конкурентоспроможність.

Виклад основного матеріалу дослідження. “Підвищення якості – одна з форм конкурентної боротьби, завоювання і утримання позицій на ринку. Високий рівень якості продукції сприяє підвищенню попиту на продукцію і збільшенню суми прибутку не тільки за рахунок обсягу продажів, але і за рахунок більш високих цін. Саме в умовах відкритої ринкової економіки, немислимої без гострої конкуренції, виявляються фактори, які роблять якість умовою виживання товаровиробників, мірилом результативності її господарської діяльності, економічного добробуту країни” [6, с. 90].

Конкуренція між підприємствами для задоволення потреб споживачів суттєво впливає на функціонування самого підприємства, зокрема на його гнучкість та адаптацію до майбутніх змін, тенденцій тощо. Така конкурентна боротьба, з одного боку, може мати негативний вплив на функціонування підприємства, а з іншого, – це суттєва мобілізація всіх його ресурсів. Якісні зміни повинні охоплювати всі сфери діяльності підприємства.

Відповідно до чинного принципу управління проектами формування стратегії конкурентної стійкості на основі показників якості продукції передбачає розробку заходів, які б нейтралізували дію принципу корпоративних та інших відношень. До таких кроків відноситься аналіз інвестиційних можливостей підприємства й оцінка принципів дії конкурентів на ринку. Потім формується

техніко-економічне обґрунтування, що відображає найважливіші умови і параметри розвитку [7, с. 72].

Якщо зосереджуватися лише на одноразовій короткочасній дії, то ефект може бути швидким, але недовгим. Ось чому підприємства все частіше вирішують вживати постійних заходів щодо поліпшення якості за певної системи управління якістю.

Система управління якістю на підприємстві – це сукупність взаємопов'язаних та взаємодіючих елементів, необхідних для встановлення та досягнення політики, місії та цілей у сфері якості. Система управління якістю є управлінським інструментом, завдяки якому підприємства можуть покращувати свою діяльність та виробляти якіснішу конкурентоспроможнішу продукцію. Таким чином, система управління якістю продукції на підприємстві є комплексом взаємозалежних підсистем, які тісно пов'язані між собою і спрямовані на забезпечення належного рівня якості продукції, товарів чи послуг.

Тому системи управління якістю є своєрідною інструкцією поведінки підприємства, метою якої є створення належних умов для його постійного розвитку. Для того, щоб отримати відповідний рівень якості пропонованих товарів чи послуг (відповідно до вимог та очікування споживачів), підвищення ефективності й результативності та розвитку бізнесу (постійне вдосконалення), слід дотримуватися і діяти відповідно до стандартизованих керівних принципів систем управління якістю.

Система управління якістю продукції базується на таких основних принципах:

- орієнтація на споживача – клієнтоцентрованість у виробництві продукції чи наданні послуг;

- цілеспрямованість – визначення необхідного рівня якості відповідно до наших поставлених цілей;

- комплексність – наявність систем (підкомплексів) з багатьох елементів, які, взаємодіючи між собою та враховуючи фактори зовнішнього і внутрішнього середовищ, дають можливість досягати відповідного рівня якості;

- системний підхід – підприємство розглядається як комплекс взаємопов'язаних організаційних, управлінських, економічних, технічних, соціальних, правових та інших елементів;

- процесний підхід – розгляд та контроль за всією діяльністю підприємства на основі взаємодіючих процесів, які відбуваються всередині організаційної структури, а це, в свою чергу, дає змогу виробляти якіснішу продукцію та уникати її браку;

- перспективність – необхідність стратегічного планування діяльності з управління та контролю якості на підприємстві;

- оптимальність – забезпечення найбільшої відповідності співвідношення “ціна-якість” для максимального задоволення потреб споживачів та клієнтів [8, с. 65].

Для ефективного функціонування і дотримання даних принципів у сфері управління якістю з'являються нові наукові концепції управління, які

є так званою сучасною філософією управління якістю. До них відносять наступні:

- Комплексне управління якістю – це загальне всеохоплююче управління якістю (TQM).

- Система управління якістю, що відповідає стандартам Міжнародної організації зі стандартизації (ISO).

- Реінжиніринг бізнес-процесів (BPR).

- Організація, яка базується на сучасних знаннях, мисленні та інноваціях (навчальна організація).

- Гнучкі виробничі системи.

Як зазначено в праці І. В. Причепа та Г. І. Лисаченко, на якість продукції впливають внутрішні та зовнішні фактори як окремо, так і у їх складному взаємозв'язку. Основними внутрішніми чинниками, що впливають на рівень якості продукції, є: виробничо-технологічні, економічні, організаційні, соціально-психологічні. До зовнішніх можна віднести: рівень конкуренції на ринку, вимоги споживачів, необхідність завоювання певної позиції на ринку та формування позитивного іміджу підприємства, вимоги щодо стандартизації та сертифікації продукції певного виду [9].

Результати проведених досліджень дозволяють зробити висновок, що на сьогоднішній день в умовах євроінтеграції більшість вітчизняних підприємств впроваджують системи управління якістю у відповідності до діючих міжнародних стандартів. Беззаперечним є той факт, що більше переваг від впровадження та оцінювання систем управління якістю мають вітчизняні підприємства, які експортують свою продукцію у розвинені країни Європи та світу. Запорукою успіху та зміцнення конкурентоспроможності підприємства є інтеграція філософії якості не тільки в діяльність вищого керівництва підприємства, але і запровадження такого мислення у працівників усіх рівнів при виробництві продукції чи наданні послуги на кожній стадії життєвого циклу.

Сертифікація системи якості дає наступні переваги:

- ✓ зміцнення конкурентоспроможності підприємства та статусу його надійності на ринку;

- ✓ сучасне ризик-орієнтоване мислення;

- ✓ суттєві переваги від участі у тендерах;

- ✓ можливість постійного вдосконалення на основі процесного підходу “Plan – Do – Check – Act” (PDCA);

- ✓ Легкість виходу на міжнародний ринок у зв'язку з відповідністю існуючим вимогам системи управління якістю.

“Використання в практиці вітчизняних підприємств інтегрованих систем управління якістю дозволяє підвищити якість продукції, конкурентоспроможність підприємств за рахунок застосування системного і процесного підходів до управління підприємством, інвестицій в інтелектуальний капітал. Концептуально інтегровану систему управління якістю продукції (рис. 1) слід розглядати як сукупність основних підсистем, що знаходяться у постійній взаємодії та взаємозв'язку, впливають на загальну ефективність системи і спрямовані на підвищення якості продукції” [10].

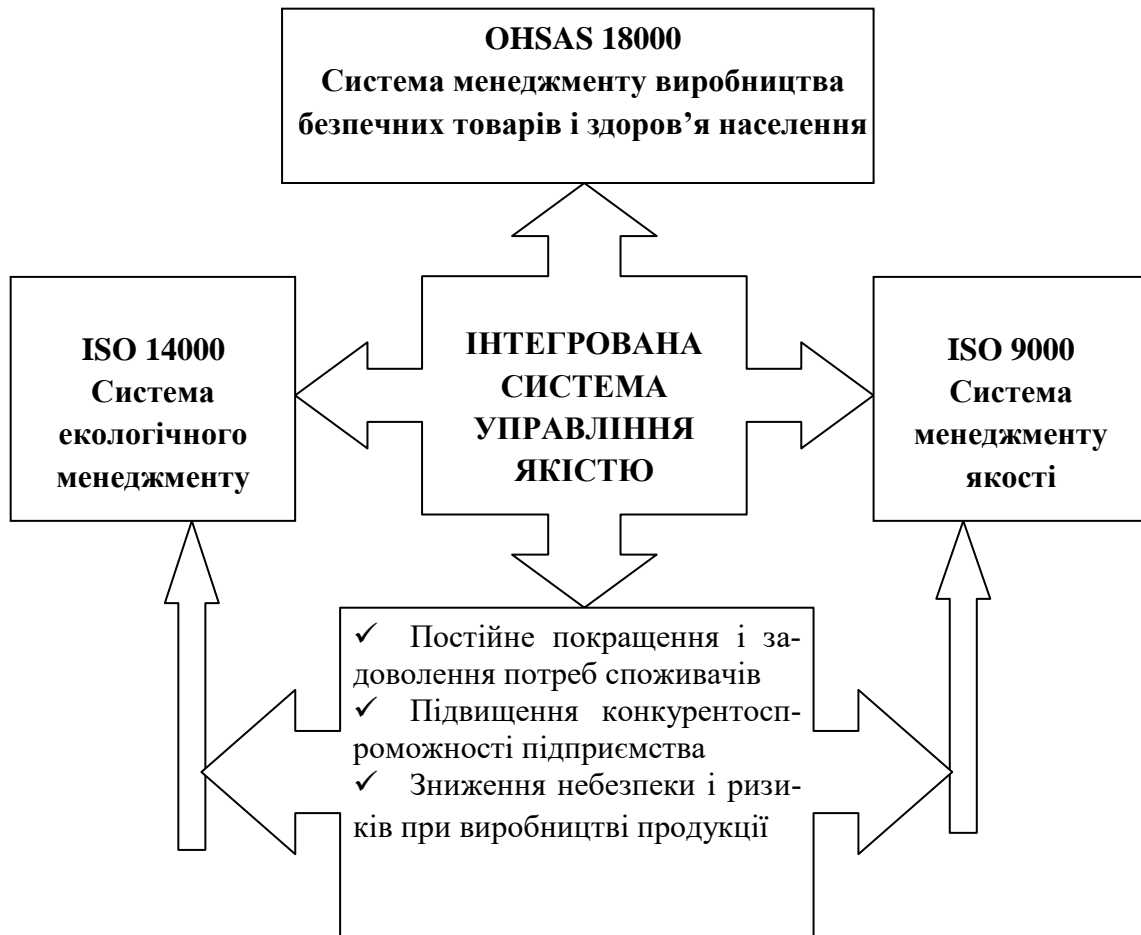


Рис. 1. Інтегрована система управління якістю продукції

Для побудови інтегрованої системи управління якістю продукції керівництву підприємства необхідно:

- Запровадити систему управління якістю.
- Визначити потреби споживачів та ступінь усвідомлення цих потреб.
- Оцінити здатність підприємства задовольнити ці потреби.
- Переконатися, що запроваджена інтегрована система управління якістю веде до досягнення передбачуваних стандартів, а також встановлених параметрів виробництва продукції.
- Зосередитися на філософії запобігання, а не виявлення.
- Провести навчання в галузі розуміння необхідності системи якості.
- Постійно контролювати систему управління якістю на підприємстві.

Висновки і перспективи подальших досліджень у даному напрямі. Один із найважливіших факторів успіху підприємства та зміцнення його конкурентоспроможності на ринку – висока якість пропонованої продукції та наданих послуг. Досягнути цього можна за допомогою впровадження сертифікованої системи якості. Позитивним явищем у нашій державі є зростання кількості підприємств, які усвідомлюють залежність свого становища на ринку від якості виробленої про-

дукції та наданих послуг. Відповідно, на сьогоднішній день все більше підприємств впроваджують сертифіковані системи якості.

Негативним явищем є той факт, що на багатьох підприємствах немає належного розуміння та відповідних знань у сфері якості, що є гальмом при впровадженні даних систем та не дає очікуваних результатів. Адже формальна наявність системи якості – це зовсім не панацея для подальшого розвитку чи зміцнення конкурентоспроможності. Лише наявність реальних механізмів впровадження та дотримання вимог стандартів якості призведуть до успіху. Тому в подальшому керівництву підприємств, місцевим громадським організаціям та органам самоврядування слід безперервно проводити просвітницьку діяльність щодо необхідності впровадження інтегрованої системи якості на підприємствах для підвищення їх конкурентоспроможності, що, в свою чергу, призведе до вищих темпів економічного розвитку регіонів, де такі підприємства розташовані.

ЛІТЕРАТУРА

1. Пронкіна Л. І. Конкурентоспроможність та якість продукції підприємств: взаємозв'язок змісту та управління / Пронкіна Л. І. // Економічна теорія та право. – 2015. – № 3. – С. 36-45 [Електронний

ресурс]. - Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Vnyua_etp_2015_3_5.

2. Строкович Г. В. Методологічні та методичні основи стратегічного управління якістю функціонування підприємств : монографія / Строкович Г. В. – Х. : Вид-во НУА, 2013. – 396 с.

3. Уткіна Ю. М. Якісні аспекти забезпечення конкурентоспроможності підприємств / Уткіна Ю. М. // Вісник економіки транспорту і промисловості. – 2019. – № 65. – С. 60-67.

4. Князь С. В. Довідник товарознавця. Продовольчі товари : навчальний посібник / Князь С. В., Загородній А. Г., Рymar М. В.; [за ред. С. В. Князя]. – Львів: Вид-во Львівської політехніки, 2016. – 340 с.

5. Вовк М. Проблеми управління якістю на підприємствах в умовах входження України в ЄС / Вовк М. // Науковий вісник ЛНУ ветеринарної медицини та біотехнологій. Економічні науки. – Львів, 2016. – № 18(2). – С. 13-16.

6. Продиус О. Управління якістю як фактор підвищення конкурентоспроможності продукції / Продиус О., Ілінчук О. // Причорноморські економічні студії. – 2017. – № 18. – С. 89-93.

7. Іванченкова Л. В., Стасюкова К. В. Якість продукції в системі факторів забезпечення конкурентоспроможності сучасного виробництва / Іванченкова Л. В., Стасюкова К. В. // Український журнал прикладної економіки. – 2019. Т. 4. № 2. – С. 67-75.

8. Кузуб А. Система управління якістю продукції вітчизняних промислових підприємств залізничного транспорту / Кузуб А. // Проблеми системного підходу в економіці. – 2018. – № 2(64). – С. 64-69.

9. Причепка І. В. Управління якістю та конкурентоспроможністю продукції підприємства / Причепка І. В. // Матеріали XLV Науково-технічної конференції ВНТУ. – Вінниця, 23-24 бер. 2016 р. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://conferences.vntu.edu.ua/index.php/all-fm/all-fm-2016/paper/view/497>.

10. Валявський С. Управління якістю продукції на підприємстві в умовах входження України в ЄС / Валявський С. // Ефективна економіка. – 2015. – № 11. – С. 59-63 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/efek_2015_11_133.

REFERENCES

1. Pronkina, L. I. (2015), Konkurentospromozhnist' ta iakist' produktsii pidpriemstv: vzaïmozv'iazok zmistu ta upravlinnia, *Ekonomichna teoriia ta pravo*, № 3, pp. 36-45.

2. Strokovych, H. V. (2013), Metodolohichni ta metodychni osnovy stratehichnoho upravlinnia iakistiu funkcionuvannia pidpriemstv : monohrafiia, Vyd-vo NUA, Kharkiv, 396 p.

3. Utkina, Yu. M. (2019), Yakisni aspekty zabezpechennia konkurentospromozhnosti pidpriemstv, *Visnyk ekonomiky transportu i promyslovosti*, № 65, pp. 60-67

4. Kniaz', S. V. Zahorodnij, A. H. and Rymar, M. V. (2016), Dovidnyk tovaroznavtsia. Prodovol'chi tovary: navchal'nyj posibnyk, za red. S. V. Kniazia, Vyd-vo L'vivs'koi politekhniki, L'viv, 340 p.

5. Vovk M. (2016), Problemy upravlinnia iakistiu na pidpriemstvakh v umovakh vkhodzhennia Ukrainy v YeS, *Naukovyj visnyk LNU veterynarnoi medytsyny ta biotekhnolohij*, Ekonomichni nauky, L'viv, № 18(2), pp. 13-16.

6. Prodius O. and Ilinchuk O. (2017), Upravlinnia iakistiu iak faktor pidvyschennia konkurentospromozhnosti produktsii, *Prychornomors'ki ekonomichni studii*, № 18, pp. 90-92.

7. Ivanchenkova, L. V. and Stasiukova, K. V. (2019), Yakist' produktsii v systemi faktoriv zabezpechennia konkurentospromozhnosti suchasnoho vyrobnytstva, *Ukrains'kyj zhurnal prykladnoi ekonomiky*, Tom 4, № 2, pp. 67-75.

8. Kuzub A. (2018), Systema upravlinnia iakistiu produktsii vitchyznians'kykh promyslovykh pidpriemstv zaliznychnoho transportu, *Problemy systemnoho pidkhodu v ekonomitsi*, № 2(64), pp. 64-69.

9. Prychepa, I. V. (2016), Upravlinnia iakistiu ta konkurentospromozhnistiu produktsii pidpriemstva, *Materialy XLV Naukovo-tekhnichnoi konferentsii VNTU* (m. Vinnytsia, 23–24 ber. 2016 roku).

10. Valiavs'kyj S. (2015), Upravlinnia iakistiu produktsii na pidpriemstvi v umovakh vkhodzhennia Ukrainy v YeS, *Efektivna ekonomika*, № 11, pp. 59-63.

Стаття надійшла до редакції 14 квітня 2021 року